



**PROCEDURA:
RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI**

OZNAKA IUGE – PR 16

<input type="checkbox"/> KOPIJA POD KONTROLOM
<input type="checkbox"/> NEKONTROLISANA KOPIJA

NAPOMENA:

Ovo je interni dokument JU IUGE RS

Zabranjeno je umnožavanje dokumenta ili njegovih dijelova bez pismene saglasnosti Direktora JU IUGE RS

Datum donošenja	IZRADILA :	KONTROLISAO :	Status
16.08.2017.	Silvana Radulović	Tomislav Dubočanin	4.izdanje
STATUS REVIZIJE DOKUMENTA			
REVIZIJA	OPIS REVIZIJE REVIDIRANE STRANICE (TAČKA)	Datum revizije:	Revidirao/ Odobrio
1			
2			
3			
4			

Oznaka:
IUGE – PR 16

Izdanje : 4
Revizija : 0

PROCEDURA: RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI



Sadržaj :

1	PREDMET	3
2	SVRHA I CILJ	3
3	PODRUČJE PRIMJENE	3
4	VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA	3
5	DEFINICIJE I SKRAĆENICE	3
6	ODGOVORNOSTI.....	4
7	OPIS AKTIVNOSTI.....	5
8	ARHIVIRANJE ZAPISA.....	7



1 PREDMET

Ovim dokumentom se definiše postupak rješavanja prigovora i žalbi korisnika usluga ispitivanja, sertifikacije ili neke druge vrste usluga a koju su uradile organizacione jedinice u **JU IUGE RS**.

2 SVRHA I CILJ

Svrha ove procedure je da definiše radne procese vezane za rješavanje problema prigovora ili žalbi, poboljšavanje kontakata sa klijentom, a u skladu s tim i poboljšanje sistema kvaliteta.

3 PODRUČJE PRIMJENE

Procedura se primjenjuje u svim organizacionim jedinicama **JU IUGE RS**, a dio je dokumentovanog procesa primanja, te vrednovanja i donošenja odluke o prigovorima i žalbama kao i o preduzetim mjerama za rješavanje problema.

4 VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- Poslovník kvaliteta JU IUGE RS PQ-ISO 9001
- Zahtjevi standarda ISO 9001
- Procedura upravljanje i kontrola dokumenata **IUGE-PR 01**;
- Procedura upravljanje i kontrola zapisa **IUGE-PR 02**.
- Procedura planiranje i praćenje poslovanja **IUGE-PR 08**
- Uputstvo za izradu dokumenata **IUGE -RU 01**
- Uputstvo za označavanje dokumenata **IUGE -RU 02**
- Zahtjevi standarda BAS EN ISO/IEC 17025;
- **Poslovník kvaliteta sertifikacionog tijela STI - PQ**
- **Zahtjevi standarda BAS EN ISO/IEC 17065**
- Poslovník kvaliteta Laboratorije PJ IMK PO.QLS
- Uputstvo za rješavanje prigovora i žalbi CL PJ IMK – LU 02

Napomena: Primjenjuju se poslednja važeća izdanja standarda

5 DEFINICIJE I SKRAĆENICE

QMS/SUQ	Sistem upravljanja kvalitetom;
QSTI	Dokumentacija sistema kvaliteta STI
QLS	Sistem upravljanja kvalitetom u Laboratoriji
IUGE/JU IUGE RS	JU Institut za urbanizam, građevinarstvo i ekologiju RS
OJ	Organizaciona jedinica JU IUGE RS
CL IMK	Centralna Laboratorija PJ IMK RS
DSQ	Dokumentacija sistema kvaliteta;
DQLS	Dokumentacija sistema kvaliteta Laboratorije
PRK	Predstavnik rukovodstva za sistem kvaliteta



SSQ	Stručni saradnik za kvalitet STI
ROJ	Rukovodilac organizacione jedinice
STI	Sertifikaciono tijelo Instituta
RL	Rukovodilac Laboratorije
LOK	Lice odgovorno za kvalitet u CL IMK
Neusaglašen proizvod	Proizvod koji ne odgovara specificiranim zahtjevima; Proizvod (usluga) za koje se u bilo kojoj fazi korištenja utvrdi da ne zadovoljava kriterije prihvatljivosti;
Korekcija	Ispravka, mjera koja se preduzima da bi se otklonila uočena neusaglašenost ;
Korektivne mjere	Mjere za otklanjanje uzroka otkrivene neusaglašenosti ili druge neželjene situacije, odnosno mjere koje su preduzete radi uklanjanja uočene neusaglašenosti u organizaciji, procesima ili aktivnostima.
PRIGOVOR	Izraz nezadovoljstva bilo koje osobe ili organizacije bilo kojoj organizacionoj jedinici JU IUGE RS.
ŽALBA	Zahtjev Naručioca usluge JU IUGE RS da ponovo razmotri odluku koju je donio o tom predmetu.

6 ODGOVORNOSTI

Direktor JU IUGE RS odgovoran je za odobravanje ove procedure za primjenu u organizaciji kao i za odobravanje svih kasnijih revizija.

Predstavnik rukovodstva za sistem kvaliteta (PRK) odgovoran je za primjenu i tumačenje ove procedure. Odgovoran je i za izmjene, dopune i praćenje primjene ove procedure kao i za izvršenje poslova distribucije, odlaganja, čuvanja, povlačenja i odbacivanja dokumenata i drugih poslova u vezi sa ovom procedurom.

LOK je odgovoran za primjenu i tumačenje ove procedure u Centralnoj laboratoriji.

SSQ je odgovoran za tumačenje i primjenu ove procedure u Sertifikacionom tijelu.

Svi zaposleni u organizaciji prikupljaju podatke i informacije radi utvrđivanja potrebe za pokretanje korektivnih mjera.

7 OPIS AKTIVNOSTI

7.1 Rješavanje prigovora

Korisnici usluga mogu da izraze nezadovoljstvo koje se odnosi na aktivnosti organizacionih jedinica JU IUGE RS i da upute prigovor lično, telefonskim putem, fax-om, e-mail ili zvaničnim dopisom. Po prijemu prigovora Institut odnosno OJ na koju se odnosi prigovor, potvrđuje prijem prigovora pismenim putem (obrazac u slobodnoj formi) i zavodi u listu prigovora IUGE Z 040. Kada podnosilac prigovora uputi prigovor lično ili putem telefona, zaposleno lice koje prima prigovor dužno je popuniti obrazac za prijem prigovora koji zatim prosljeđuje na protokol, a odatle ROJ na koju se prigovor odnosi.



Preispitivanje prigovora vrši ROJ. Zavisno od složenosti rješavanja prigovora ROJ odlučuje da li će formirati tim za rješavanje prigovora o čemu obavještava Direktora.

Centralna laboratorija ima posebno uputstvo za rješavanje prigovora prema standardu ISO 17025.

Kod rješavanja prigovora na aktivnosti Sertifikacionog tijela, odgovorna osoba za preispitivanje i rješavanje prigovora ne smije biti osoba koja je uključena u aktivnosti sertifikacije, uključujući i osoblje koje je klijentu pružalo konsultanske usluge ili je bilo zaposleno kod klijenta u periodu od dvije godine nakon završetka davanja konsultanskih usluga ili zaposlenja. Uključeni moraju osigurati povjerljivost, objektivnost, nepristranost i odgovornost u postupku rešavanja prigovora.

Tim za rješavanje prigovora vrši prikupljanje relevantni informacija o predmetu na koji se prigovor odnosi i na osnovu prikupljenih činjenica, ROJ i PRK (U Sertifikacionom tijelu SSQ) daju prijedlog rješenja i dostavljaju Direktoriju koji daje konačnu odluku.

Ukoliko prigovor nije bio opravdan podnosilac prigovora se pismenim putem obavještava da se njegov prigovor odbacuje.

Ukoliko je prigovor opravdan podnosilac prigovora se takođe pismenim putem obavještava o preduzimanju određenih korektivnih mjera i o njihovoj efektivnosti.

Prigovor se smatra rješanim s danom donošenja odluke od strane Direktora JU IUGE RS

Cilj JU IUGE RS je da se podnosilac prigovora obavjesti o odluci u roku koji ne bi trebao biti duži od 15 dana.

7.2 Rješavanje žalbi

Svaki korisnik usluge može da uloži žalbu na nepovoljnu odluku koju je Institut donio u vezi nekog predmeta. U ovom slučaju odluka se odnosi na rezultate usluge Instituta a to su izvještaji, sertifikati, elaborati i druga dokumenta.

U Sertifikacionom tijelu Instituta žalba se može odnositi na:

- odbijanje prihvatanja prijave za sertifikaciju ,
- odbijanje nastavka ocjenjivanja,
- nalog za korektivne mjere,
- izmjene u području sertifikacije,
- odluke o odbijanju, suspenziji ili povlačenju sertifikacije
- druge aktivnosti koje sprečavaju dobijanje i/ili održavanje sertifikacije.

U Centralnoj laboratoriji žalba se može odnositi na:

- negativne rezultate ispitivanja

U ostalim OJ:

- nepovoljan nalog nadzornog organa,
- negativan nalaz ispitivanja konstrukcijai stručnog mišljenja,
- projektno rješenje,
- rokove isporuke izvještaja, elaborata i projektne dokumentacije.



Žalba se može podnijeti u roku od mjesec dana od dana izdavanja dokumenta (izvještaja, sertifikata, elaborata i sl.) koji je predmet žalbe. Može se predati pismeno, lično ili putem pošte. Prijem žalbe se vrši u sobi 1 protokola, odakle se dostavlja u OJ na koju se žalba odnosi a ROJ o tome obavještava Direktora JU IUGE RS.

PRK otvara predmet u kojem se čuvaju svi zapisi koji su vezani za istu. Za Sertifikaciono tijelo ove poslove obavlja SSQ a u Centralnoj laboratoriji LOK.

PRK/SSQ/LOK u saradnji sa ROJ na koju se žalba odnosi provjerava da li je žalba pravovremeno podnesena i obavještava pismenim putem podnosioca žalbe o prijemu žalbe, i o eventualno dodatnim informacijama koje podnosilac treba dostaviti. PRK/SSQ/LOK evidentira žalbu u listu žalbi IUGE- Z 081.

Kod rješavanja žalbi na proces sertifikacije odgovorna osoba za preispitivanje i rješavanje žalbi ne smije biti osoba koja je bila uključena u aktivnosti sertifikacije na koju se odnosi predmetna žalba, uključujući i osoblje koje je klijentu pružalo konsultanske usluge ili je bilo zaposleno kod klijenta u periodu od dvije godine nakon završetka davanja konsultanskih usluga ili zaposlenja.

Uključeni moraju osigurati povjerljivost, objektivnost, nepristranost i odgovornost u postupku rešavanja žalbi.

Ukoliko se iz primljenog materijala ne može zaključiti da se radi o opravdanosti žalbe te ako žalba nije pravovremeno podnesena , ROJ predlaže Direktor donošenje rješenja o odbacivanju žalbe.

Ukoliko se poslije razmatranja žalbe utvrdi da je žalba opravdana, ROJ predlaže Direktor način rješavanja žalbe .

ROJ dopisom obavještava podnosioca žalbe o odluci Direktora.

CL ima posebno uputstvo za rješavanje prigovora/ žalbi prema standardu ISO 17025.

Cilj JU IUGE RS je rješavanje žalbi u roku od 30 (trideset) dana.

Jednom godišnje , prilikom preispitivanja sistema upravljanja od strane rukovodstva po proceduri IUGE-PR 07, vrši se analiza žalbi te načini njihovog rješavanja.

8. ARHIVIRANJE ZAPISA

Svi zapisi u vezi sa prigovorima i žalbama se arhiviraju kod PRK, a OJ čuvaju kopije ove dokumentacije. Obrasci za prijavu prigovora ili žalbe IUGE Z 039 i IUGE Z 080 se nalaze dostupni na www.iugers.com

Oznaka:
IUGE – PR 16

Izdanje : 4
Revizija : 0

PROCEDURA: RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI



LISTA DISTRIBUCIJE

LISTA KORISNIKA NEKONTROLISANIH KOPIJA			
Kopija broj	Korisnik	Kopija broj	Korisnik
01		06	
02		07	
03		08	
04		09	
05		10	